

AMAZONPREV

JAN-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Janeiro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

- Fiquei satisfeito com o atendimento, nota 10! (Jorge O. P. Souza - Aposentado)
- A pessoa que me atendeu foi muito educada e atenciosa. (Janete Audion - Aposentada)
- Só elogios, o atendimento foi maravilhoso, consegui tirar todas as minhas dúvidas e me deixou satisfeita com as explicações que tive. (Bernadete da S. Dutra - Aposentada)



CONTEXTO ORGANIZACIONAL

AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

Contexto Organizacional

Janeiro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

CAUSA

EFEITO

CONSEQUÊNCIA

1. Falta de Analistas Previdenciários para análise de processos;
2. Falta de equipamento tecnológico (computadores e segunda tela).

Redução do quantitativo de processos analisados.

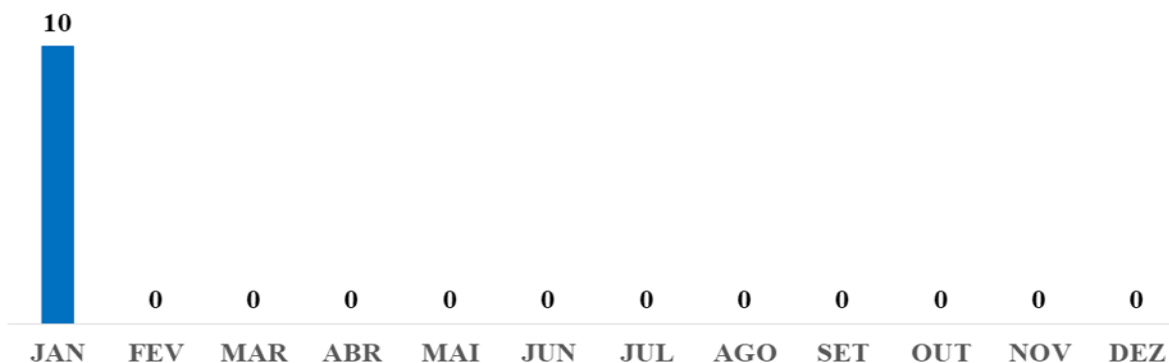
Perda do prazo do indicador.

Realizada Reunião de Análise Crítica no dia 22/02/2023, com a Alta Direção, Gerentes e Coordenadores sobre os indicadores institucionais e demais assuntos. Foi aberta a Não Conformidade nº 01/2023, que trata sobre a perda dos Indicadores de Concessão de Benefícios e suas revisões. Como ações para busca de uma solução até a realização do concurso público, foram relocados 04 analistas previdenciários para a GPREV/COPREV e priorização no processo de *outsourcing* dos equipamentos de Tecnologia.

Contexto Organizacional

Legislação Aplicável à Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



FOCO NO CLIENTE

AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

Foco no Cliente

Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

**E-MAIL FALE CONOSCO
2023**

681

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

■ SOCIEDADE
■ SERVIDOR ATIVO
■ PENSIONISTA
■ APOSENTADO

**ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO
2023**

72

105

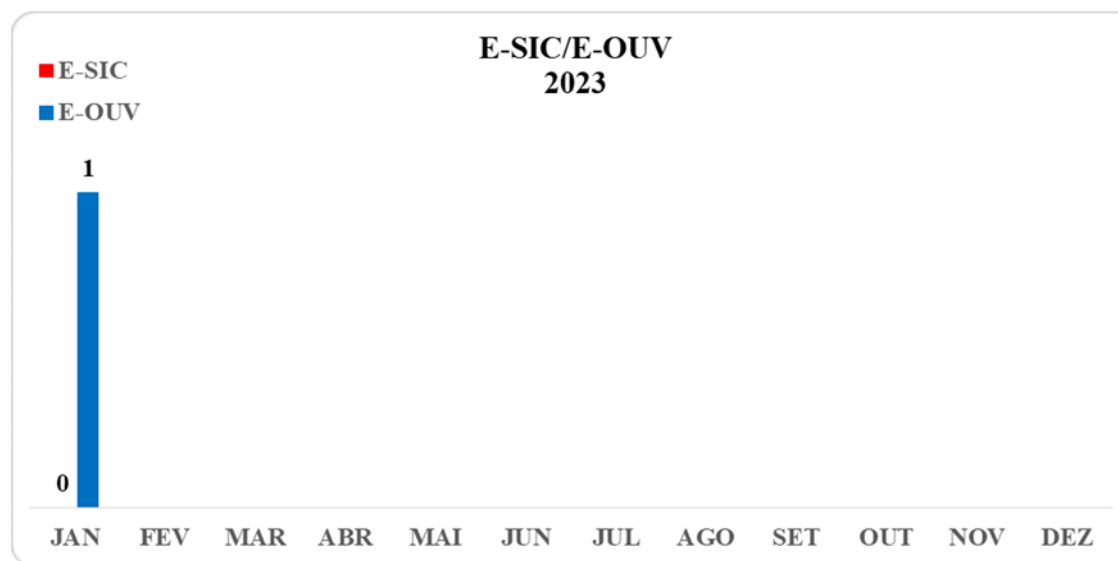
157

347

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

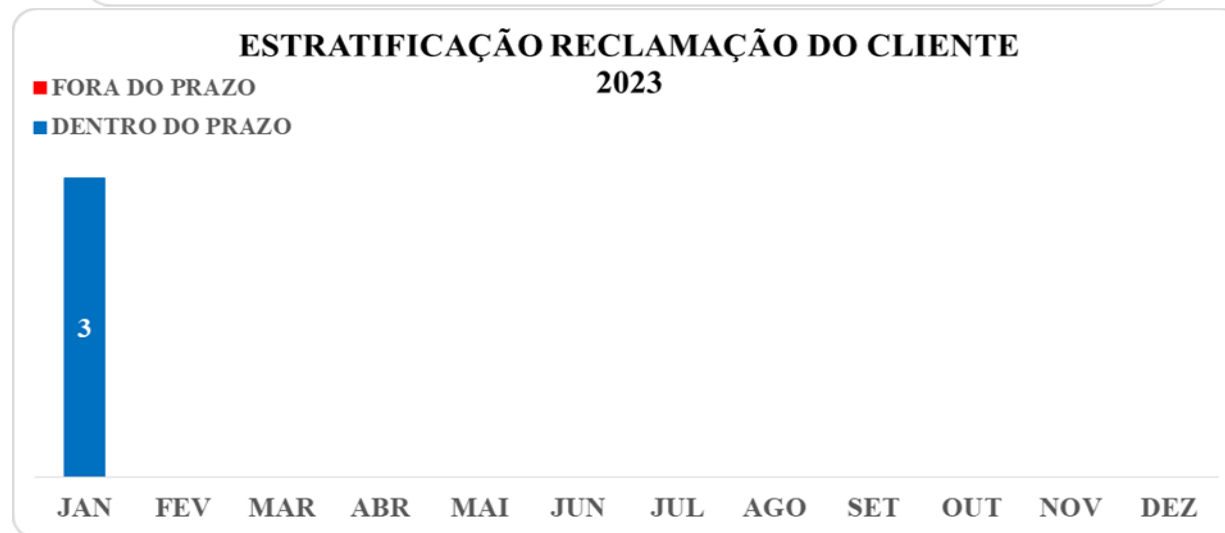
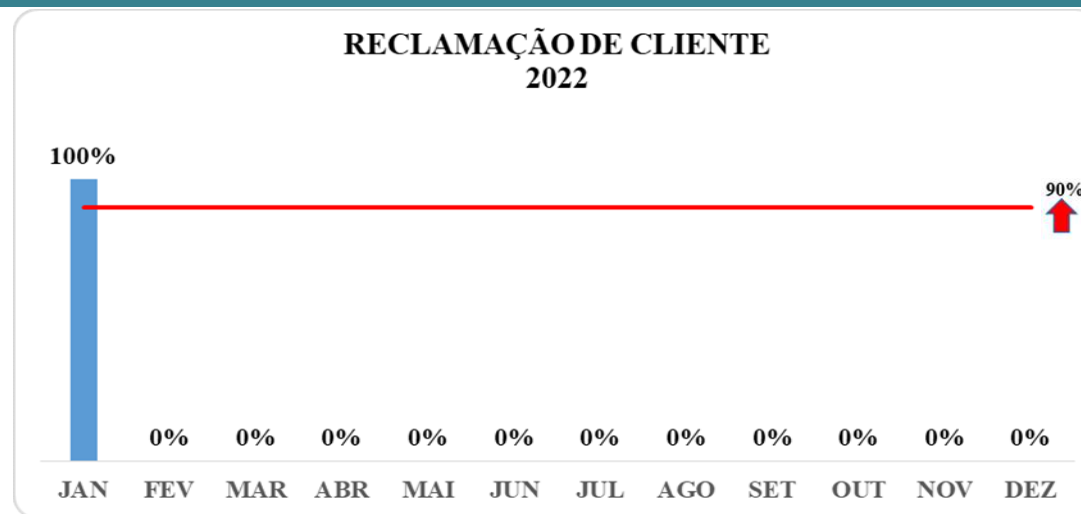
Foco no Cliente

Registro “E-OUV/E-SIC”



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

